



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KONFLIK KERJA DAN  
STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN  
PRODUKSI PT. NOJORONO UNIT SKM CLAS MILD KUDUS**

**Oleh:**

**OKTAVIA PERMATA SARI**

**2014-11-091**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2018**



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KONFLIK KERJA DAN  
STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN  
PRODUKSI PT. NOJORONO UNIT SKM CLAS MILD KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

**Oleh:**

**OKTAVIA PERMATA SARI**

**2014-11-091**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2018**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KONFLIK KERJA DAN  
STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN  
PRODUKSI PT. NOJORONO UNIT SKM CLAS MILD KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

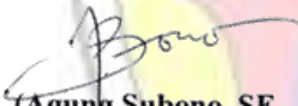
Kudus.....

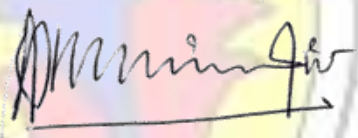
Kudus, 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I


  
**(Agung Subono, SE., M.Si)**  
NIDN. 0520017602

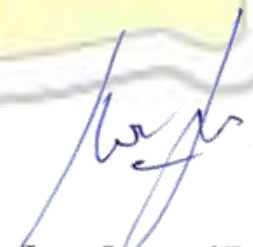
  
**(Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM)**  
NIDN. 0608086402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II

  
**(Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM)**  
NIDN. 0618066201

  
**(Iwan Suroso, SE., MM)**  
NIDN. 0603067701

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

1. Dan taatlah kepada Allah dan Rasul-Nya dan janganlah kamu berbantah-bantahan, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan hilang kekuatanmu dan bersabarlah, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar (QS. Al-Anfal: 46).
2. Jadilah seperti karang di lautan yang selalu kuat meskipun dihantam ombak, lakukanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanya sekali.

### Persembahan :

1. Kedua orang tuaku yang sudah selalu mendukung dan mendo'akanku.
2. Teman-temanku yang sudah banyak membantuku.
3. Almamater UMK.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI PT. NOJORONO UNIT SKM CLAS MILD KUDUS**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan jenjang pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga tersusunnya skripsi ini, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Suparno, S.H, M.S, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Agung Subono, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM, selaku pembimbing I yang telah membimbing dan memberi masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Iwan Suroso, SE., MM, selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberi masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.



6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.
7. Seluruh responden yang merupakan karyawan bagian produksi PT. Nojorono Unit SKM Clas Mild Kudus yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengalaman penulis, oleh sebab itu penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus, 2018

Penulis

**Oktavia Permata Sari**  
**NIM. 2014-11-091**



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KONFLIK KERJA DAN  
STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN  
PRODUKSI PT. NOJORONO UNIT SKM CLAS MILD KUDUS**

**Oktavia Permata Sari**

2014-11-091

Pembimbing : 1. Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM  
2. Iwan Suroso, SE., MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAKSI**

Pada era globalisasi, sangat banyak tantangan yang harus dihadapi oleh suatu perusahaan untuk memenangkan persaingan dalam dunia usaha. Kualitas kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan. Permasalahan di PT. Nojorono Unit SKM Clas Mild Kudus masih sering terjadi kesalahpahaman karena kurangnya koordinasi dari *leader* sehingga berdampak pada pekerjaan, masalah lain yang dihadapi yakni perbedaan karakter dan iri hati yang menimbulkan konflik serta beban kerja yang berlebihan.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh komunikasi interpersonal, konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. Nojorono Unit SKM Clas Mild Kudus baik secara parsial maupun simultan? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal, konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. Nojorono Unit SKM Clas Mild Kudus baik secara parsial maupun simultan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal, konflik kerja dan stres kerja, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi adalah jumlah karyawan bagian produksi PT. Nojorono Unit SKM Clas Mild Kudus sebanyak 325 orang, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 76 responden.

Kesimpulan dari hasil analisis adalah komunikasi interpersonal, konflik kerja dan stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. Nojorono Unit SKM Clas Mild Kudus. Komunikasi interpersonal, konflik kerja dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. Nojorono Unit SKM Clas Mild Kudus.

Kata kunci: Komunikasi interpersonal, konflik kerja, stres kerja, kinerja karyawan.

***THE INFLUENCE OF INTERPERSONAL COMMUNICATIONS, WORK  
CONFLICT AND WORK STRESS ON EMPLOYEES PERFORMANCE OF  
PRODUCTION DEPARTMENT OF PT. NOJORONO UNIT SKM CLAS  
MILD KUDUS***

Oktavia Permata Sari  
2014-11-091

Advisor : 1. Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM.  
2. Iwan Suroso, SE, MM.

***UNIVERSITY MURIA KUDUS  
ECONOMICS AND BUSINESS FACULTY MANAGEMENT STUDY  
PROGRAM***

***ABSTRACTION***

*In the era globalization, very many challenges that must be faced by a company to win the competition in the business world. Quality of employee performance is one of the factors that determine the success of the company. Problems in PT, Nojorono Unit SKM Clas Mild Kudus still often misunderstandings in communication so that the impact on the work, other problems encountered are the differences in character and jealousythe lead to conflict and excessive workload.*

*The formulation of problem in this research is how is the influence of interpersonal communication, work conflict and work stress to employee performance of production department of PT. Nojorono Unit SKM Clas Mild Kudus either partially or simultaneously? The purpose of this research is to analyze the influence of interpersonal communication, work conflict and work stress on employee performance of production department of PT. Nojorono Unit SKM Clas Mild Kudus either partially or simultaneously. Independent variables in this research are interpersonal communication, work conflict and work stress, while the dependent variable in this research is employee performance. The type of data used in this study is primary data and secondary data. The population is the number of employees of the production department of PT. Nojorono Unit SKM Clas Mild Kudus as many as 325 people, the sample used in this study as many as 76 respondents.*

*The conclusion of the analysis result is interpersonal communication, work conflict and work stress influence partially to employee performance of production department of PT. Nojorono Unit SKM Clas Mild Kudus. Interpersonal communication, work conflict and work stress simultaneously affect the performance of employee of the production department of PT. Nojorono Unit SKM Clas Mild Kudus.*

*Keywords: Interpersonal communication, work conflict, work stress, employee performance.*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.3 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11

2.2 Komunikasi Interpersonal .....	14
2.2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	14
2.2.2 Faktor-Faktor Komunikasi Interpersonal .....	15
2.2.3 Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal .....	16
2.2.4 Indikator-Indikator Komunikasi Interpersonal.....	18
2.3 Konflik Kerja .....	20
2.3.1 Pengertian Konflik Kerja .....	20
2.3.2 Jenis-Jenis Konflik .....	21
2.3.3 Penyebab Timbulnya Konflik Kerja .....	22
2.3.4 Indikator-Indikator Konflik Kerja.....	22
2.4 Stres Kerja.....	24
2.4.1 Pengertian Stres Kerja.....	24
2.4.2 Pendekatan Stres Kerja.....	25
2.4.3 Indikator-Indikator Stres Kerja .....	26
2.5 Kinerja Karyawan .....	28
2.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	28
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	29
2.5.3 Indikator-Indikator Kinerja Karyawan.....	30
2.6 Pengaruh Antar Variabel.....	31
2.6.1 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan	31
2.6.2 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	31
2.6.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	32
2.7 Penelitian Terdahulu .....	33

2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	36
2.9 Hipotesis .....	37
BAB III. METODE PENELITIAN .....	39
3.1 Rancangan Penelitian.....	39
3.2 Variabel Penelitian.....	39
3.2.1 Jenis Variabel .....	39
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.3.1 Data Primer .....	43
3.3.2 Data Sekunder .....	43
3.4 Populasi dan Sampel .....	43
3.4.1 Populasi .....	43
3.4.2 Sampel.....	44
3.5 Pengumpulan Data .....	46
3.5.1 Observasi.....	46
3.5.2 Kuesioner .....	46
3.5.3 Dokumentasi.....	46
3.6 Uji Instrumen Penelitian .....	47
3.6.1 Uji Validitas .....	47
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.7 Pengolahan Data .....	51
3.7.1 <i>Coding</i> .....	52
3.7.2 <i>Scoring</i> .....	52

3.7.3	<i>Editing</i> .....	53
3.7.4	<i>Tabulating</i> .....	53
3.8	Analisis Data .....	53
3.8.1	Analisis deskriptif .....	53
3.8.2	Analisis Kuantitatif .....	53
3.8.2.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
3.8.2.2	Uji Parsial (Uji t).....	54
3.8.2.3	Uji Simultan (Uji F) .....	55
3.8.2.4	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....		57
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
4.2	Analisis Deskriptif .....	65
4.2.1	Deskripsi Identitas Responden .....	65
4.2.2	Deskripsi Variabel.....	69
4.3	Analisis Data .....	73
4.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
4.3.2	Pengujian Hipotesis.....	75
4.3.2.1	Uji Parsial (Uji t).....	75
4.3.2.2	Uji Simultan (Uji F) .....	77
4.3.3	Koefisien Determinasi .....	78
4.4	Pembahasan.....	79
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....		83
5.1	Kesimpulan .....	83



5.2 Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Pengambilan Sampel secara Proportional Random Sampling.....	45
3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal .....	47
3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Konflik Kerja .....	48
3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja.....	49
3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan .....	50
3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.1 Bahan Baku Proses <i>Maker</i> .....	60
4.2 Bahan Baku Proses <i>Packer</i> .....	60
4.3 Bahan Baku Bandrol dan <i>Wrapper</i> .....	61
4.4 Bahan Baku Proses <i>Boxer</i> dan <i>Marden</i> .....	62
4.5 Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	66
4.6 Deskripsi Usia Responden.....	66
4.7 Deskripsi Pendidikan Responden .....	67
4.8 Deskripsi Masa Kerja Responden.....	68
4.9 Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal.....	69
4.10 Deskripsi Variabel Konflik Kerja.....	70
4.11 Deskripsi Variabel Stres Kerja .....	71
4.12 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan.....	72
4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	73
4.14 Hasil Uji F .....	77
4.15 Koefisien Determinasi .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	37
4.1 Sistem Produksi .....	59
4.2 Proses Produksi SKM Rokok Clas Mild .....	64
4.3 Kerangka Pikir Hasil Analisis .....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner.....	89
Lampiran 2 Hasil Tanggapan <i>Try Out</i> 30 Responden.....	94
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	97
Lampiran 4 Hasil Tanggapan Kuesioner 76 Responden.....	102
Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi (Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi)	107
Lampiran 6 Frekuensi Data.....	109
Lampiran 7 Tabel R, Tabel T dan Tabel F.....	119
Lampiran 8 Surat-Surat .....	125

